Rapport annuel
1981-1982

Régie des entreprises de construction du Québec

Préparation du manuscrit
Service des communications
Régie des entreprises de construction du Québec

Conception graphique
Jacques Pellerin
Direction générale des publications gouvernementales

Composition et montage
Composition Sainte-Foy inc.

Impression
Imprimerie La Renaissance inc.

Gestion du projet d'édition
Bruno Giroux
Direction générale des publications gouvernementales

Dépôt légal — 2e trimestre 1982
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-02491-5

© Gouvernement du Québec, 1982

Rapport annuel
1981-1982

Régie des entreprises de construction du Québec

Québec, juin 1982

Conseil exécutif
Gouvernement du Québec

Monsieur Claude Vaillancourt
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1981-1982.

Recevez, monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Le ministre de l'Habitation et de
la Protection du consommateur,

Guy Tardif

Québec, juin 1982

Monsieur Guy Tardif
Ministre de l'Habitation et de
la Protection du consommateur
Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1981-1982.

Veuillez agréer, monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Régie des entreprises
de construction du Québec,

Gaëtan Dufour

Sommaire

La Régie 3

— Historique 3
— La Loi 3
— Composition et fonctionnement 3
— Pouvoirs 4

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec 5

Rapport du président 7

Le tribunal administratif 9

Personnel 10

Budget 11

Liste du personnel de direction 12

Organigramme 13

Service du contentieux et Secrétariat 15

Service des communications 19

Rapport du directeur général adjoint 23

Service d'enquêtes et d'examens 25

Service de l'analyse financière et technique 33

Service de l'administration 37

Bureau de Québec 43

Liste des tableaux 45

La Régie

Historique

Le 27 juin 1975, le gouvernement du Québec adoptait la Loi-cadre sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (chap. 53, 1975). Ainsi prenaient fin 15 ans de discussions sur les moyens à prendre pour protéger des aigrefins de toute nature l'industrie de la construction, ses travailleurs et le public en général. Cette loi, rappelons-le, avait été adoptée à la suite des recommandations du rapport de la commission Cliche.

La Loi

La Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction vise à protéger le public contre les faillites et les malfaçons des entrepreneurs, par le truchement de la Régie des entreprises de construction du Québec à qui elle a confié le soin de veiller, sous l'autorité du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur, à la solvabilité des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ainsi qu'à leur compétence technique et administrative. Cette loi, rappelons-le, a été modifiée à plusieurs reprises, notamment par le Projet de loi 110, sanctionné le 15 février 1979, puis le Projet de loi 94, sanctionné le 27 mars 1980. Ce dernier visait à harmoniser la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et les lois constitutives des corporations des maîtres électriciens et des maîtres mécaniciens en tuyauterie, à la suite de leur assujettissement à la Loi de la Régie le 1er avril 1980.

Composition et fonctionnement

La Régie des entreprises de construction du Québec, qui exerce l'essentiel de ses pouvoirs par règlement, se compose de neuf membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Trois de ses membres, dont le président et le vice-président, sont nommés pour un maximum de dix ans. Ils exercent tous les pouvoirs de la Régie et sont responsables de son administration. Les six autres sont des entrepreneurs d'expérience nommés pour trois ans et choisis parmi les candidats proposés par les associations patronales les plus représentatives de l'industrie de la construction[1]. Ils votent les statuts et règlements de la Régie.

Pour satisfaire aux exigences de la loi, la Régie a, depuis sa création, défini les normes et les critères de qualification des entrepreneurs et créé les services nécessaires à leur application, en vertu des pouvoirs que lui confère la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. (L.Q. — 1975, chap. 53).

1 Ces six associations ont pour nom:
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec;
Corporation des maîtres électriciens du Québec;
Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec;
Fédération de la construction du Québec;
Association de la construction de Montréal et du Québec.

Pouvoirs

Les pouvoirs de la Régie peuvent se résumer comme suit:

- Pouvoir de délivrer les licences:

Depuis le 13 février 1976, tout entrepreneur de construction travaillant au Québec doit détenir une licence adéquate d'entrepreneur général, d'entrepreneur spécialisé ou, depuis le 12 décembre 1979, une licence d'entrepreneur-artisan.

- Pouvoir de réglementation:

En vertu de l'article 58 de la Loi, la Régie peut notamment édicter un règlement afin:

a) d'établir les qualités et conditions que doivent démontrer les candidats afin de se voir délivrer une licence;

b) d'exiger un cautionnement pour indemniser les victimes de fraude; tout entrepreneur de construction doit fournir à la Régie un cautionnement d'une valeur de 5 000 $. Ce cautionnement permettra à cette dernière d'indemniser les clients de l'entrepreneur en cas de fraude, de malversation ou de détournement de fonds, advenant le cas où celui-ci refuserait ou qu'il lui serait impossible de le faire.

c) d'exiger un cautionnement pour toute habitation résidentielle neuve ou de constituer un fonds d'indemnisation aux mêmes fins.

- Pouvoir d'annuler, de suspendre ou de révoquer la licence d'un entrepreneur en vertu des articles 43 et 44 de la Loi.
- Pouvoir d'intenter des poursuites pénales directement ou par personne autorisée, les amendes étant versées au fonds consolidé du ministère du Revenu.
- Pouvoir d'intenter des actions civiles pour recouvrer des droits.

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec

Président: M. Gaëtan Dufour

Vice-président: M. Denis Pronovost

Régisseur: M. Maurice Renaud

Membres représentant les associations d'entrepreneurs:

Corporation des maîtres électriciens du Québec:
M. Jean-Louis Auger

Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec:
M. Claude Brûlotte

Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec:
M. Maurice Dénommée, qui fut remplacé au début de mars par M. Roger Bédard

Fédération de la construction du Québec:
M. René Lafontaine

Association de la construction de Montréal et du Québec:
M. Jacques Raymond

Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec:
M. Claude Cadorette

Rapport du Président

L'année qui se termine se sera déroulée sous le double signe de la rationalisation et de l'austérité. Il nous a fallu poursuivre les efforts entrepris en vue de donner à nos clientèles un service encore meilleur avec des effectifs réduits. En effet, les postes d'occasionnels que nous avions au cours du dernier exercice n'ayant pas été reconduits ou transformés en postes permanents, nous avons dû redoubler d'imagination et d'ingéniosité pour nous acquitter de notre mandat.

Notre première initiative en ce sens aura été, en juin 1981, la fusion des services de l'analyse financière et de l'analyse technique. Cette fusion a permis au personnel de ce nouveau service de travailler de façon beaucoup plus cohérente et efficace, ce qui a eu pour effet, notamment, de réduire sensiblement les délais d'analyse des dossiers.

Nous avons commencé en mars l'émission des licences par informatique. Il s'agissait là de la dernière phase de l'implantation de l'informatique à la Régie. Nous comptons ainsi sauver un temps précieux et éviter les erreurs toujours possibles de retranscription. Nous serons par ailleurs en mesure dorénavant d'obtenir grâce à ce système et ce, dans des délais très courts, des listes complètes ou partielles des entrepreneurs titulaires d'une licence à la Régie.

Grâce à la rationalisation de l'analyse des dossiers, le nombre d'appels téléphoniques dirigés à la Division des renseignements à la clientèle a sensiblement diminué même si un certain nombre de ces appels demeurent encore sans réponse faute d'effectifs et d'un plus grand nombre de lignes téléphoniques. Nous avons toutefois la certitude d'avoir amélioré notre rendement dans ce secteur. La rationalisation de l'horaire de travail des employés de cette division nous permet d'assurer un service continu durant les heures de travail, à l'exception de l'heure du dîner. Enfin, la publication par le Service des communications d'un bulletin à l'intention des entrepreneurs nous permettra de diminuer le nombre d'erreurs dans la confection des dossiers qui nous sont acheminés par les requérants en vue de l'émission d'une licence. Nous tentons, en effet, de vulgariser au maximum la Loi de la Régie et ses exigences en vue de les rendre plus accessibles à notre clientèle.

Enfin, la Régie a été très active au cours de cet exercice dans le domaine de l'isolation des maisons. Elle a été partie à la signature d'une entente avec Hydro-Québec, en vue de l'application du Programme «ÉNERGAIN» et du programme de l'O.N.G.C. Elle a aussi apporté sa collaboration aux travaux qui se sont déroulés dans le cadre du dossier de la mousse d'urée formol. À cet effet, le Service d'inspection de la Régie a été fortement mis à contribution.

Perspectives

Nous avions, l'an passé, exprimé nos préoccupations en ce qui a trait à la «déréglementation» de l'industrie de la construction. Cette «déréglementation», disions-nous, ne sera possible que dans la perspective d'une rationalisation des activités gouvernementales dans ce secteur, activités qui sont présentement disséminées entre plusieurs intervenants. Nous soulignions également qu'à notre avis le Gouvernement ne pouvait agir efficacement dans les domaines de la qualification des entreprises de construction et l'application des normes de qualité tech-

nique qu'en tenant compte des trois points suivants:

- la qualification des entrepreneurs;
- la normalisation des techniques de construction;
- le regroupement des services d'inspection.

Le Service du contentieux, à qui j'avais donné le mandat d'examiner ces différentes questions, a consacré une part substantielle de son temps, au cours du dernier exercice, à élaborer des solutions concrètes qui pourraient permettre éventuellement de donner des réponses précises à ces questions. Notre étude est à ce point avancée qu'au moment où ces lignes sont écrites, la Régie serait prête, quant à elle, à passer à la phase «opérationnelle». Les différentes initiatives qui pourraient être prises s'inscriraient parfaitement dans le contexte des préoccupations gouvernementales en matière de réforme administrative et de rationalisation des opérations.

Notre réflexion, au cours des derniers mois, nous a convaincu qu'en ayant une ouverture d'esprit suffisante, il était possible de réexaminer plusieurs programmes gouvernementaux à la lumière d'une approche moderne de gestion et ainsi, tout en respectant les contraintes inhérentes à l'appareil gouvernemental, réduire les effectifs d'une façon substantielle.

Le tribunal administratif

Activités et réalisations

Au cours de cet exercice, la Régie, comme par les années passées, a siégé à titre de tribunal administratif, ainsi que le prévoit la Loi. Elle a tenu 52 séances, dont 46 à son siège social à Montréal, 5 à ses bureaux de Québec et enfin une à Saint-Sauveur dans les Laurentides.

Au cours de ces séances, la Régie a délivré ou renouvelé 19 464 licences d'entrepreneur de construction et 19 licences de constructeur-propriétaire. Accessoirement à cela, elle a dû se prononcer sur plusieurs demandes de modification de licences en cours, afin de répondre aux demandes et à l'évolution des entreprises. Elle a, de plus, été saisie de 836 demandes de révision, la presque totalité en vertu de l'article 45 de la Loi, et a révisé sa décision dans 571 cas.

La Régie a aussi consacré une partie importante de ses séances à l'audition de titulaires de licences, à la suite du dépôt de plaintes écrites contre ceux-ci. De toutes ces audiences, il est résulté, après enquêtes et auditions, 82 suspensions de licences et 20 annulations.

Notons que la Régie a reçu 7 requêtes en vertu du second alinéa de l'article 33.1 de la Loi. Dans la majorité des cas de faillites, elle a dû exercer la discrétion que lui donne le premier alinéa de l'article 33.1 de la Loi, soit parce que les personnes convoquées l'avaient expressément demandé, soit parce que la Régie a d'office décidé d'user de cet alinéa pour le bénéfice de citoyens qui n'étaient pas représentés par un avocat.

Au cours de cette période, les régisseurs permanents ont vérifié les dossiers particuliers qui ne pouvaient être traités par des fonctionnaires et qui demandaient une interprétation de la Régie.

Le personnel

	Hors cadres	Administrateurs	Professionnels	Fonctionnaires	Total
Bureau du président	2	1	—	1	4
Service du contentieux et Secrétariat	—	1	3	7	11
Service des communications	—	1	1	7	9
Direction des opérations et de l'administration (D.G.A.) et Bureau de Québec	—	2	3	10	15
Service de l'administration	—	1	2	16	19
Service de l'analyse financière et technique	—	1	4	19	24
Service d'enquêtes et d'examens	—	1	3	26	30
TOTAL	2	8	16	86	112

Note: Effectifs occasionnels — 12 personnes/année

Le budget pour l'exercice 1981-1982

Traitements et salaires

	Budget	* Dépenses totales prévues
Traitements, salaires et allocations	2 600 000 $	2 595 400 $
Autres rémunérations	195 500 $	195 400 $
Sous-total	2 795 500 $	2 790 800 $
Dépenses diverses		
Services de transport et de communications	289 400 $	247 762 $
Services professionnels et administratifs	100 000 $	89 069 $
Entretien et réparations	1 000 $	980 $
Loyers et allocations d'équipements	40 000 $	33 156 $
Fournitures et approvisionnements	48 500 $	48 400 $
Autres dépenses	2 000 $	1 833 $
SOUS-TOTAL	480 900 $	421 200 $
Capital	5 000 $	4 000 $
GRAND TOTAL	3 281 400 $	3 216 000 $

(*) Ces montants ont été établis le 19 avril 1982. Ce n'est que le 30 avril 1982 que la comptabilisation sera arrêtée pour l'exercice 1981-1982.

Liste du personnel de direction

Président et directeur général:
M. Gaëtan Dufour

Directeur général-adjoint:
M. Jean Boily

Directeur du contentieux et du secrétariat:
Me Guy Joannis

Directeur des communications:
M. Pierre Boivin

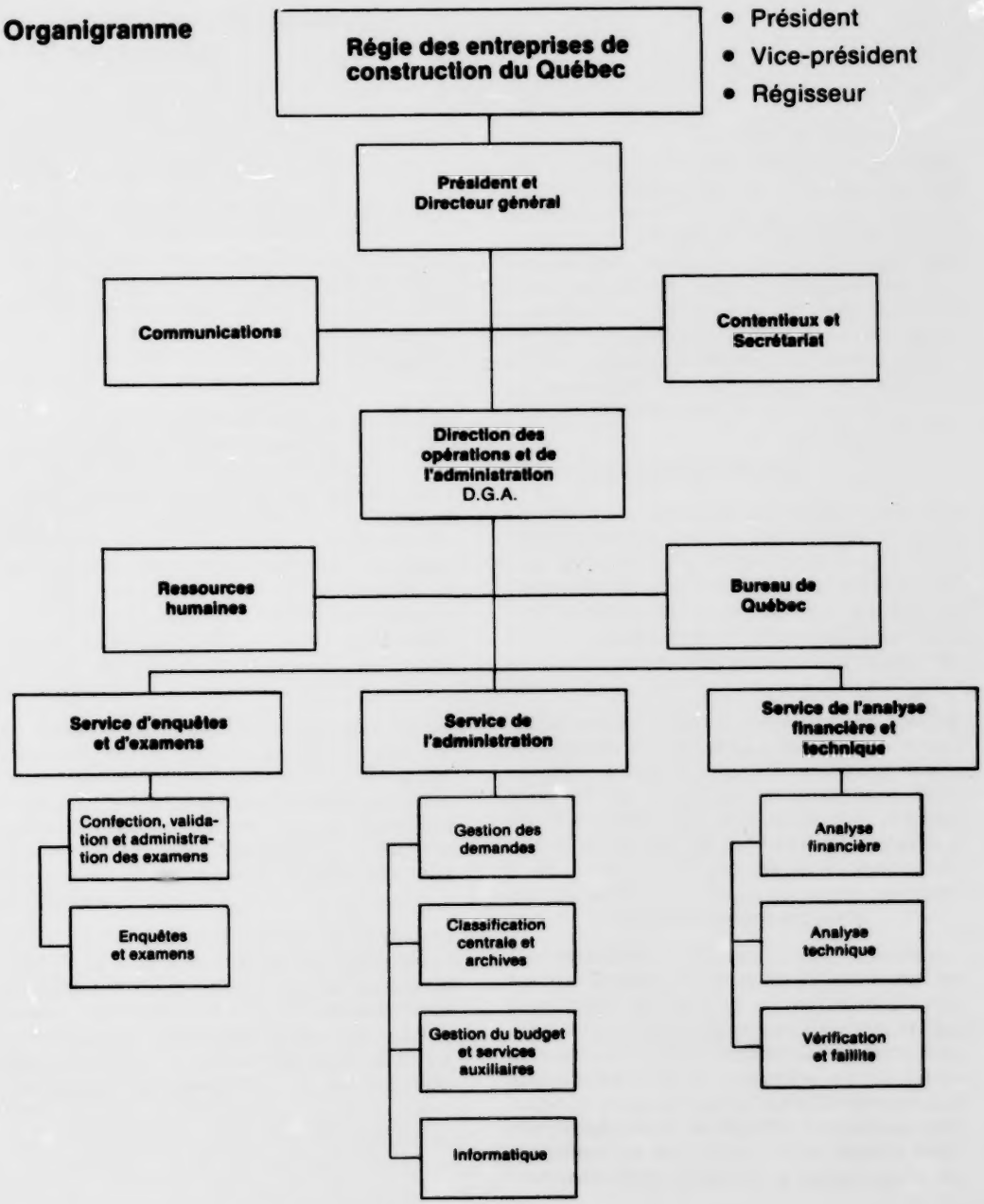
Directeur d'enquêtes et d'examens:
M. Ghislain Tremblay

Directeur de l'analyse financière et technique:
M. Claude Lamarche

Directeur de l'administration:
M. André Genty

Responsable du bureau de Québec:
M. Gabriel Nadon

Organigramme



Le Service du contentieux et le Secrétariat

Mandat général

En raison de la spécificité de la Régie tant dans son rôle de tribunal administratif et quasi judiciaire que dans sa fonction régulatrice, le Service du contentieux et le Secrétariat sont groupés dans une seule unité administrative. Cette structure permet d'assurer un contrôle vigilant de la légalité dans l'accomplissement du mandat de l'organisme.

D'une façon générale, le Service veille à ce que la loi et le règlement soient correctement appliqués, tant au niveau de la Régie que de ses différentes unités administratives. À ce titre, il voit à conseiller les membres de la Régie dans l'exercice de leurs pouvoirs de même qu'à indiquer aux différents services la juste norme dans l'application de la loi et du règlement. Le cas échéant, il assure l'analyse des dossiers comportant des difficultés d'interprétation et traite les demandes de révision.

Le Service du contentieux représente en outre la Régie devant les tribunaux, en particulier le Tribunal du travail. Il voit également à préparer et à intenter les poursuites pénales prévues par la loi à la suite des rapports qui lui sont transmis par le Service d'enquêtes et d'examens relativement aux infractions à la loi.

Enfin, le Service joue un rôle déterminant dans l'élaboration des textes réglementaires et législatifs. En étroite collaboration avec la direction de la Régie, il coordonne les travaux et les recherches nécessaires à l'élaboration des politiques concernant la Régie et, s'il y a lieu, assure leur conception et leur élaboration.

De son côté, le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées de la Régie et des séances d'audition. Il rédige les procès-verbaux qui font suite aux décisions tant au niveau des nouvelles demandes que des renouvellements, des annulations ou des suspensions de licence. Il veille enfin à aviser officiellement les intéressés des décisions de la Régie et traite toute correspondance se rapportant à la Régie en tant que tribunal administratif.

Activités et réalisations

Au cours de l'exercice 1981-1982, le Service du contentieux et le Secrétariat se sont acquittés de leurs différents mandats. L'activité de cette unité administrative s'est exercée dans un contexte allégé, grâce à la consolidation de sa propre organisation et à la rationalisation des travaux dans les autres services.

Le Service a consacré un temps considérable à l'analyse de nouveaux besoins et, le cas échéant, à la définition de nouvelles politiques et de nouveaux programmes. Plus fondamentalement, à la suite d'un mandat qui lui fut confié par le Président, le Service s'est consacré à l'analyse et à l'évaluation des objectifs de la Régie dans une perspective de rationalisation des activités.

Certains besoins nouveaux se sont manifestés particulièrement dans le domaine de l'isolation. Le Service du contentieux, de concert avec les autres services concernés, a travaillé à la détermination des mécanismes appropriés pour y répondre, particulièrement en ce qui a trait à l'isolation thermique dans le bâtiment résidentiel. Ces travaux ont été effectués en collaboration étroite avec Hydro-Québec, organisme responsable du

programme gouvernemental d'assistance technique et financière à l'isolation thermique des résidences, programme connu sous le nom d'ÉNERGAIN. Une démarche similaire a été réalisée aux fins du programme fédéral d'isolation thermique des résidences. Il en est résulté une entente entre l'O.N.G.C. et la Régie selon les normes régissant les affaires intergouvernementales. L'entente conclue fixe les paramètres de ce programme particulier. Enfin, le Service, à la suite d'une demande du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, a travaillé à la définition de certaines exigences susceptibles de répondre aux attentes du programme SOL-PLUS.

L'implantation prochaine d'un réseau de distribution de gaz naturel a constitué un sujet de préoccupation important compte tenu que cette implantation se traduira par une demande considérable de travaux d'installation de tuyauterie et de brûleurs au gaz. Le Service a procédé à une analyse de la situation prévalant au niveau des entreprises susceptibles d'agir dans ce secteur, de manière à prévoir, le cas échéant, les mesures à prendre pour garantir au public que les travaux effectués dans ce domaine particulier le seront par des entrepreneurs pleinement qualifiés. Des échanges et des rapports étroits ont été établis avec les principaux intervenants concernés, tels le ministère de l'Énergie et des Ressources, Gaz-Métropolitain et Gaz Inter-Cité, de même qu'avec la Régie de l'électricité et du gaz.

En ce qui a trait à l'analyse et à l'évaluation des objectifs de l'organisme, le Service, à l'instigation du Président, a fait valoir notamment, dans le cadre des travaux sur la «déréglementation», son point de vue sur l'état de la législation, de la réglementation et de l'administration dans le secteur de la construction. Il a proposé une analyse fondée sur l'interrelation dynamique des fonctions de qualification des entrepreneurs, de la normalisation des techniques de construction et de l'inspection technique des ouvrages. Avec comme objectif de base une rationalisation des moyens et des coûts, des propositions concrètes ont été élaborées, tant sur le plan des structures de l'organisation que des moyens et des mécanismes d'implantation.

Enfin, parallèlement à ces travaux sur les éléments fondamentaux d'une réforme du secteur, d'importants efforts ont été consacrés à réaliser un mandat particulier confié au Président conjointement avec les responsables à la Direction générale de l'inspection du ministère du Travail, de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu. L'objet particulier de ce mandat était le regroupement des fonctions reliées à la surveillance de l'aspect technique des constructions. Le traitement de cette problématique a entraîné des échanges nombreux et élaborés.

Le Service du contentieux

Le Service du contentieux s'est acquitté de sa tâche de conseiller auprès des différents services de la Régie quant à la compréhension et l'application de la loi et de sa réglementation, notamment en complétant la cahier de directives d'interprétation et d'application et en assistant les analystes dans des dossiers particuliers.

Dans le but de faciliter la consultation de la législation par les administrés, le Service a préparé une nouvelle codification administrative de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, laquelle contient les modifications survenues depuis le 1er juin 1979 jusqu'au 1er septembre 1981.

De plus, le Service a procédé à diverses études de la doctrine et de la jurisprudence et a inventorié dans un répertoire à cet effet les causes rendues par différentes cours de justice qui ont un intérêt quant au domaine visé par la loi.

De plus, le 13 janvier 1982, entrait en vigueur un règlement rédigé par le Service, remplaçant les règlements sur la qualification professionnelle des entrepreneurs, adoptés en vertu de la Loi des électriciens et installations électriques et de la Loi des mécaniciens en tuyauterie.

Le Service s'est engagé à fond dans le dossier de l'économie de l'énergie pour le secteur résidentiel, dans le cadre du programme mis de l'avant par le gouvernement du Québec. En effet, il a participé activement avec les représentants d'Hydro-Québec et du Bureau des économies d' énergie à l'élaboration du programme d'amélioration énergétique des habitations du Québec, mieux connu sous le nom d'«ÉNERGAIN», et à sa mise en oeuvre.

Le Contentieux s'est, par ailleurs, acquitté de son rôle de représentant de la Régie devant différents tribunaux, notamment en débattant les appels des décisions de la Régie devant le Tribunal du travail. Il a également agi comme procureur de celle-ci lors de ses enquêtes et auditions.

Il a, de plus, traité et vérifié 1 701 rapports d'infractions et de plaintes en provenance du Service des enquêtes pour des infractions prévues à l'article 69 de la Loi. À partir de ce travail, il a intenté 1 300 poursuites pénales dans les différents districts judiciaires de la province contre les entrepreneurs agissant sans licence. Ces poursuites ont amené 597 condamnations pour des amendes totalisant 388 900 $ durant le présent exercice. Elles ont aussi occasionné une nombreuse correspondance avec les 39 substituts du Procureur général chargés de l'administration de ces dossiers devant les tribunaux. Le Service a finalement assumé un rôle important d'information auprès des contribuables en répondant à plusieurs demandes de renseignements concernant l'application et l'interprétation de la loi et de son règlement.

Le Secrétariat

Le Secrétariat a analysé tous les dossiers soumis à la Régie. Il a porté une attention particulière à certains d'entre eux qui requéraient une décision plus élaborée au niveau des motifs. À cette fin, il a préparé et rédigé 4 760 décisions.

Il a par ailleurs assuré le cheminement et le traitement de 836 demandes de révision sur lesquelles la Régie a dû statuer au cours du présent exercice, dont 265 furent rejetées.

Dans le cadre des auditions de la Régie, il a assumé le travail nécessaire à la convocation de 183 personnes et aux enquêtes qui s'ensuivirent. Ces convocations ont amené 82 suspensions et 20 annulations de licences, les autres entrepreneurs s'étant conformés à la loi et à son règlement.

Le Secrétariat a continué à assurer le travail relatif à la tenue des 52 séances de la Régie. Il a préparé les différents documents nécessaires à cette fin, parmi lesquels il a introduit deux nouvelles listes, soit une pour les dossiers comportant des exemptions d'examens et une pour les changements de statut juridique. Ces deux listes ont été créées à partir des concepts développés dans le cadre du projet de listes informatisées auquel il a étroitement collaboré et qui devrait être opérationnel au cours du prochain exercice. Il a aussi veillé à communiquer officiellement les décisions aux intéressés et à assurer le traitement de la correspondance qui en a résulté.

Enfin, le Secrétariat a, comme par les années passées, assuré le soutien clérical au comité de postanalyse.

Deux des régisseurs permanents, soit M. Denis Pronovost, vice-président, et M. Maurice Renaud, ont constitué au cours du présent exercice le comité de postanalyse créé en février 1980 pour entendre et faire rapport sur des candidats à la licence, dont

les dossiers renfermaient des ambiguïtés quant aux conditions d'admissibilité aux examens de contrôle des connaissances techniques ou quant à de possibles exemptions d'examens. Au 31 mars 1982, ils avaient rencontré 245 candidats.

Perspectives

L'exercice 1982-1983, en plus des activités courantes, devrait être marqué par une définition plus élaborée des programmes ébauchés au cours du dernier exercice et, le cas échéant, par l'élaboration des mécanismes concrets en vue de leur mise en oeuvre, cela en collaboration avec tous les services concernés.

Tableau n° 1

Poursuites pénales et civiles	1981-1982	1980-1981
Poursuites intentées	1 300	1 044
Condamnations	597	504
Acquittements	86	96
Désistements de la Régie	66	120
Amendes	388 900 $	354 000 $
(Les données relatives aux condamnations, acquittements, désistements et amendes n'incluent que partiellement le mois de mars 1982)		
Rapports d'infraction reçus	1 636	1 117
Plaintes reçues	65	277
Dossiers en traitement	3	0
Poursuites intentées	1	0

Tableau n° 2

Activités du Secrétariat	1981-1982	1980-1981
Licences délivrées	17 942	18 418
Décisions rédigées	4 760	4 137
Demandes de révision	836	738
Convocations devant la Régie	183	190
annulations de licence (art. 43)	20	19
suspensions de licence (art. 43)	82	84

Le Service des communications

Mandat général

Ce Service a pour mandat de faire le pont entre la direction de la Régie et ses deux publics, à savoir les entrepreneurs de construction et les consommateurs. Pour réaliser ce mandat, le Service a recours à un certain nombre de moyens, notamment la publication de différents dépliants destinés à faire connaître les services qu'offre la Régie et enfin, l'élaboration de programmes de publicité destinés à atteindre le grand public et à faire en sorte que ce dernier se prévale en toute connaissance de cause des dispositions de la loi.

Le Service des communications a aussi le mandat de fournir au public, entrepreneurs ou consommateurs, les renseignements pertinents à l'activité de la Régie. Il a enfin la responsabilité de l'information interne, c'est-à-dire de fournir aux employés toute l'information susceptible de les aider à accomplir le travail qui leur est confié.

Activités et réalisations

La Régie est un organisme public. À ce titre, elle a le pouvoir de fournir à ses premiers utilisateurs, les entrepreneurs de construction, et au public en général, toute l'information qu'ils sont en droit d'attendre. Les activités au Service des communications ont ainsi contribué à répondre à une demande d'information toujours croissante.

Au cours de l'exercice 1981-1982, l'objectif prioritaire du Service aura été la poursuite de l'organisation des renseignements à la clientèle. De plus, une attention particulière a été portée aux relations avec la presse, la Régie étant de plus en plus engagée dans des sujets d'actualité. Il faut également noter que le directeur du Service s'est acquitté de certains mandats particuliers — rapports, textes de mémoire — à la demande expresse de la direction de la Régie.

La Division des renseignements à la clientèle

C'est de cette division que la clientèle de la Régie reçoit son premier accueil. Dans le cadre du mandat général du Service, elle fournit aux interlocuteurs de la Régie les premiers éléments d'information, sur place, par téléphone ou par écrit. La Division reçoit également et répartit tous les appels téléphoniques de l'administration.

Ses premiers utilisateurs sont les entrepreneurs déjà licenciés ou ceux qui veulent le devenir. Viennent ensuite les consommateurs voulant vérifier si tel entrepreneur est licencié, déposer une plainte ou obtenir tout genre d'information.

Pour s'acquitter de son mandat, la Division dispose d'une équipe de préposées aux renseignements et de téléphonistes-réceptionnistes dont le travail principal est de fournir aux entrepreneurs et au public en général toute l'information nécessaire pour leur faciliter la tâche et leur éviter les tracasseries administratives. La Division assure aussi le bon fonctionnement de deux salles d'accueil, l'une réservée aux visiteurs de l'administration et l'autre, aux personnes désireuses d'obtenir de l'information.

En 1981-1982, la Division des renseignements a répondu à 26 268 demandes d'information, soit 21 832 appels téléphoniques et 9 732 demandes de visiteurs. Parmi les demandes des visiteurs, 5 296 ont pu être traitées

au comptoir et 4 436 ont dû l'être en entrevues, à cause de leur complexité.

Si on jette un coup d'oeil sur le contenu des demandes, on constate que 5 254 d'entre elles (20%) concernaient des dossiers en cours de traitement et 5 446 (20,7%), provenaient de clients qui voulaient vérifier la validité de la licence d'un entrepreneur avant de retenir ses services. Le reste des demandes (15 468, soit 59,3%) en étaient d'information générale sur la loi, le règlement, les activités de la Régie et les exigences pour l'obtention d'une licence d'entrepreneur de construction.

Quant à notre clientèle, elle se retrouve à 75% dans la région économique 06 (Montréal et les environs). Elle est constituée d'entrepreneurs ou de gens intéressés à le devenir dans une proportion de 79%; elle est masculine dans 71% des cas et francophone à 95%. Notons enfin que 35% des appels que nous recevons sont interurbains.

D'autre part, la Division a reçu et réparti 108 015 appels destinés à l'administration soit une moyenne quotidienne de 432 appels. Elle a répondu à environ 47 lettres par mois et assuré l'expédition des formulaires de demande de licence ainsi que la diffusion de tout genre de documents d'information.

Le bureau de la Régie à Québec fournit également des renseignements à une clientèle recrutée en grande partie dans la région socio-économique 03 (Québec et les environs: 66%) et dans l'est du Québec. En 1981-82, le Bureau de Québec a répondu à 6 981 demandes de renseignements, soit à 6 382 appels téléphoniques et à 599 personnes désireuses d'obtenir de l'information. Les demandes étaient d'ordre général dans 70% des cas; 25% concernaient la vérification de la validité d'une licence et 5%, des dossiers en cours de traitement.

Parallèlement au fonctionnement quotidien de la Division, des efforts ont été consacrés à l'amélioration de la circulation de l'information en provenance des services administratifs de manière à répondre plus rapidement aux demandes. La mise au point d'une procédure administrative a permis de réduire considérablement le délai nécessaire pour fournir les renseignements concernant surtout les dossiers en cours de traitement. Cette procédure permet également au client de communiquer directement avec l'analyste responsable de son dossier, ce qui contribue à humaniser les rapports entre la Régie et sa clientèle et à éviter les malentendus. Enfin, l'informatisation des dossiers des entrepreneurs permet maintenant de répondre immédiatement aux demandes concernant la validité des licences.

La Division de l'information et de la publicité

Cette Division a pour mandat principal la préparation des programmes d'information, de publicité et de relations publiques nécessaires pour faire connaître non seulement les activités de la Régie et les services qu'elle offre mais aussi les changements apportés à la loi et au règlement. Ceci implique notamment la fabrication du matériel d'information nécessaire pour soutenir et faciliter l'action de la Régie.

Au chapitre des publications, la Division a réédité deux guides pour la demande de licence d'entrepreneur, l'un destiné aux propriétaires uniques de leur entreprise (y compris les entrepreneurs-artisans) et l'autre, à l'intention des sociétés et des corporations. Cette réédition a suivi la refonte des formulaires de demande de licence. La Division a également effectué, en collaboration avec le Service du contentieux de la Régie et le Service de l'édition juridique du ministère des Communications, une mise à jour et une réédition de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et la réimpression du Règlement de la Régie. Enfin, un deuxième bulletin d'information à l'intention des entrepreneurs a été publié en fin d'exercice. Cette publication a été rendue

possible grâce à la collaboration du Directeur du bureau de Québec.

Une fois par année, la loi oblige la Régie à publier la liste des entrepreneurs de construction dans la Gazette officielle du Québec. Cette année, la Division a collaboré avec le Service de l'administration à la préparation du manuscrit de la liste. Pour des raisons d'ordre budgétaire, cette liste n'a pas été distribuée gratuitement comme par les années passées.

La Division a également coordonné la participation de la Régie, à titre d'exposant, au congrès de la Corporation des maîtres électriciens du Québec et au Salon national de l'habitation. Elle a également organisé des séances d'information pour des groupes de stagiaires de l'Office franco-québécois pour la jeunesse et des associations d'entrepreneurs.

Au chapitre de la publicité, les interventions ont été ponctuelles, dans certains quotidiens et hebdomadaires ainsi que dans des publications spécialisées. Il s'agissait principalement de ne pas provoquer une demande à laquelle la Régie n'aurait pas été en mesure de répondre. Cependant, la Division a porté une attention particulière aux relations avec la presse. Cela s'est manifesté, entre autres manières, par la constitution de dossiers de presse sur des sujets touchant la Régie et par l'organisation d'entrevues avec les journalistes lorsque cela était nécessaire.

La Division a enfin poursuivi son travail de soutien auprès des autres services pour la préparation de textes de conférences et pour l'amélioration de la qualité du français dans les formulaires, les lettres et les autres documents expédiés aux entrepreneurs. Elle a eu également la responsabilité de l'application du programme d'identification des fonctionnaires pour l'ensemble de la Régie.

Il convient d'ajouter que le volume considérable des demandes de renseignements a souvent obligé le personnel affecté à l'information et à la publicité à apporter son soutien à la Division des renseignements.

Perspectives

Le prochain exercice devrait nous permettre, grâce à une équipe aguerrie, d'intensifier nos efforts auprès de notre public privilégié, les entrepreneurs, et auprès du grand public. En ce qui a trait à ce dernier, nous serons en mesure d'être présents dans les grands médias d'informations notamment par la fourniture de statistiques détaillées dans le domaine de la construction, statistiques que nous obtiendrons grâce à l'informatisation de nos dossiers. Nous entreprendrons, dès le début de l'exercice 1982-1983, l'élaboration puis la réalisation d'un diaporama à l'intention du grand public. Cet outil d'information sera utilisé dans le cadre de la participation de la Régie à des manifestations publiques d'envergure. Nous rééditerons, au cours de cet exercice, tout en les mettant à jour, les divers dépliants à l'intention des entrepreneurs et du public en général. Enfin, nous devrions être en mesure de publier au moins quatre numéros d'un bulletin spécifiquement à l'intention des entrepreneurs.

Tableau n° 3 **Demandes de renseignements**	1981-1982	1980-1981
Demandes téléphoniques	21 832	33 439
Visiteurs (entrevues)	4 436	5 740
Courrier	564	485
Demande totale (n'incluant pas le courrier)	**26 268**[1]	**39 179**

(1) La baisse de la demande totale de renseignements peut s'expliquer par l'augmentation des demandes qui nécessitent la consultation d'un dossier et par l'utilisation des écrans cathodiques.

Tableau n° 4 **Contenu des demandes de renseignements (n'incluant pas le courrier)**	1981-1982	1980-1981
Dossiers en cours d'analyse	5 254 (20%)	5 942 (15,17%)
Vérifications de la validité d'une licence	5 446 (20,7%)	5 975 (15,25%)
Information générale	15 468 (59,3%)	27 262 (69,58%)

Rapport du directeur général adjoint

Mandat général

Le Directeur général adjoint relève directement du Président et Directeur général. Il a pour tâches principales de planifier et de coordonner les services d'enquêtes et d'examens, de l'analyse financière et technique, de l'administration et il est responsable du bureau de Québec. Il assume également la gestion des ressources humaines pour l'ensemble de la Régie, de même que la supervision de l'élaboration des politiques et des pratiques administratives de la Régie.

Activités et réalisations

À cause des dimensions restreintes de la Régie, le titulaire de ce poste doit être extrêmement polyvalent et s'acquitter de nombreuses tâches habituellement dévolues à toute une équipe d'adjoints dans des organismes plus importants. C'est ainsi qu'au cours de l'exercice qui s'achève, il a coordonné les discussions qui ont abouti à une signature d'entente avec Hydro-Québec et l'O.N.G.C. en vue de l'application du Programme «ÉNERGAIN». Il s'est également mêlé activement aux travaux considérables qu'a nécessités le dossier de la mousse d'urée formol. Par ailleurs, il a présidé à la fusion des services de la qualification financière et de la qualification technique dans une perspective de rationalisation et d'optimisation.

Sous sa responsabilité, un spécialiste en organisation et méthode a poursuivi, au cours de l'exercice, la mise au point des procédures et pratiques administratives qui ont largement contribué à rationaliser les travaux de la Régie.

À la demande du Président, il s'est acquitté de différentes interventions auprès des organismes centraux dans le cadre de son mandat. Il aura également été très présent auprès des différents organismes et associations reliés au monde de la construction.

Perspectives

Dans le but de bien asseoir la réforme administrative de la Régie, le Directeur général adjoint, à titre de responsable des ressources humaines pour l'ensemble de la Régie, verra au cours du prochain exercice à arrêter de façon officielle les définitions de tâches de tous et chacun des employés dans le cadre de la désignation des niveaux d'emploi. Par ailleurs, compte tenu de l'implantation d'un réseau de distribution de gaz naturel, le Directeur général adjoint aura à coordonner les différentes mesures à prendre pour garantir au public que les travaux effectués dans ce domaine particulier le seront par des entrepreneurs pleinement qualifiés. Des échanges nombreux devront être organisés avec les différents intervenants dans ce dossier, notamment le ministère de l'Énergie et des Ressources, Gaz-Métropolitain, Gaz Inter-Cité de même que la Régie de l'électricité et du gaz. Il continuera d'être responsable de la gestion quotidienne de la Régie.

Le Service d'enquêtes et d'examens

Mandat général

Ce service a le mandat de donner à la Régie les instruments nécessaires pour lui permettre de vérifier la compétence des candidats à la licence aux plans technique, administratif et de la sécurité sur les chantiers de construction et de vérifier si les entreprises effectuant des travaux de construction sont titulaires d'une licence et compétents. Il regroupe deux centres d'activités: confection, validation et administration des examens, enquêtes et inspections.

Le Service voit à la confection des examens, à leur validation et à leur administration. Il tient régulièrement des séances d'examens à Montréal, à Québec et dans les régions. Dans le cadre de son mandat, il voit aussi à l'élaboration de nouvelles méthodes pour vérifier la compétence des entrepreneurs dans les trois domaines cités plus haut.

Enfin, le Service a la responsabilité de faire des inspections et, au besoin, de mener des enquêtes sur les chantiers afin de s'assurer que les entrepreneurs sont titulaires de licence et dans des cas particuliers, cela sur plainte, d'aider les consommateurs à obtenir satisfaction des entrepreneurs avec qui ils font affaire.

Activités et réalisations

Les principales activités du Service d'enquêtes et d'examens ont été marquées par la mise sur pied de plusieurs comités d'examens, dans le but de s'assurer que la majorité des secteurs des travaux de construction sont couverts par des examens à la Régie. De plus, un effort particulier a été fait dans le domaine de l'isolation, conformément au Programme d'accréditation «ÉNERGAIN», en collaboration avec Hydro-Québec et l'O.N.G.C.

Au cours de l'exercice, le Service est intervenu dans le domaine de l'inspection des maisons isolées à la mousse d'urée formol. La Régie a assumé la responsabilité de l'inspection de ces propriétés par échantillonnage, dans la perspective de contribuer éventuellement à l'élaboration d'un document sur les méthodes d'enlèvement et les correctifs à apporter.

En matière d'administration des examens de qualification, l'année 1981-1982 a permis de s'assurer d'un délai d'examens raisonnable qui favorise l'émission des licences dans les plus courts délais. Une entente avec les Centres de main-d'oeuvre du Québec a permis d'administrer les examens de qualification dans les localités des individus concernés.

La Division des examens

La Division des examens a la responsabilité de l'élaboration de méthodes pour vérifier la compétence des candidats à la licence. Dans cette perspective, elle voit à la confection et à la validation des examens de même qu'à leur administration.

Au cours de l'exercice 1981-1982, la Division a appliqué le Guide méthodologique qui établit la procédure pour la confection d'un examen. Cette procédure peut se résumer en six étapes principales:

1 — la composition d'un comité d'entrepreneurs dans le champ d'activité qui fera l'objet d'un examen;

2 — l'inventaire du domaine;

3 — l'élaboration d'un premier questionnaire;

4 — son expérimentation;

5 — la révision du premier questionnaire et la rédaction finale de l'examen;

6 — la révision périodique de l'examen selon l'évolution du champ d'activité.

Au 1er avril 1981, la Régie possédait des examens dans les sous-catégories suivantes:

Administration: Générale (0424); Domiciliaire (4041); Excavation (4280); Artisan (4024).

Sécurité: Générale (0424); Domiciliaire (4041); Excavation (4280); Mécanicien en tuyauterie (4285); Électricien (4284).

Technique: Domiciliaire (4041); Briquetage (4203); Enduits calcaires (4207); Charpenterie-menuiserie (4210); Coffrage (4211); Réfrigération (4234); Peinture (4240); Arroseurs automatiques (4253); Excavation (4280); Électricité (4284); Tuyauterie (4285).

Depuis avril 1981, la Régie a produit les examens techniques suivants: Isolation (4231); Estimateur, Installateur, Laine minérale, Cellulose et Polyuréthane; Couverture (4226); Construction et rénovation commerciales et industrielles classe I (4050), couvrant également les sous-catégories 4051 et 4052; Génie civil classe I (4071); Finition de béton (4204); Revêtement métallique (4224); Briquetage-maçonnerie (4203); Démolition (4283); Enduits calcaires (4207); et des examens particuliers pour les artisans.

Les examens suivants sont présentement en cours d'élaboration: Réfrigération (4234); Plomberie (4285); Piscines (4208); Vitrerie (4221); Gaz naturel (4285).

Notons enfin que la Division a procédé à l'évaluation des examens administratifs et techniques des corporations des maîtres électriciens et des maîtres mécaniciens en tuyauterie et à la révision d'environ 200 dossiers, articles 45 et 44,1 de la Loi ou à la demande de la Régie, pour échec aux examens de la Régie et des corporations.

Il convient de préciser que les sous-catégories restreintes, où il n'y a pas d'examen technique, possèdent un volume de demandes de licences très minime. La Régie procédera quand même à l'élaboration d'examens techniques dans ces sous-catégories au cours de l'année 1982.

La Division a été associée de près à l'application du programme d'amélioration énergétique des habitations du Québec. Elle a notamment participé:

— aux négociations avec l'O.N.G.C. pour un accord sur la qualification des entrepreneurs d'isolation au Québec;

— à l'envoi de 5 200 lettres par Hydro-Québec et la Régie aux entrepreneurs des sous-catégories 4043 — 4221 — 4224 — 4226 — 4231 et 4232;

— à un groupe de travail pour l'application du Programme «ÉNERGAIN» (M.I.M., R.E.C.Q., H.Q., M.E.Q.);

— aux travaux, en collaboration avec l'O.N.G.C., pour l'élaboration et l'évaluation d'examens d'isolation;

— à la qualification de 750 personnes, estimateurs ou installateurs responsables;

— au traitement d'environ 1 000 demandes d'inscription aux cours d'isolation depuis mai dernier.

Notons enfin que les employés de la Division ont répondu à environ 4 000 appels téléphoniques pour information concernant les cours dispensés en isolation dans le cadre du Programme «ÉNERGAIN» en général et pour des inscriptions aux examens d'isolation.

Dans l'ensemble, la Régie possède actuellement des examens pour couvrir les sous-catégories qui font l'objet des demandes principales de la part des futurs entrepre-

neurs. En terme de pourcentage, nous pouvons affirmer qu'au-delà de 95% des secteurs couverts par notre règlement font l'objet d'administration d'examens dans les sous-catégories. Par ailleurs, certaines sous-catégories hautement spécialisées ne feront pas l'objet d'administration d'examen.

La Division des enquêtes et de l'inspection

Cette division a la responsabilité d'effectuer les enquêtes et les inspections sur les chantiers de construction en vue de vérifier si les entrepreneurs sont titulaires d'une licence de la Régie.

Elle a également la responsabilité de recevoir les plaintes des consommateurs insatisfaits des travaux effectués par des entrepreneurs licenciés, de vérifier leur bien-fondé et, le cas échéant, de faire pression sur les entrepreneurs pour que les réparations appropriées soient effectuées.

Dans l'accomplissement de son mandat, la Division sollicite la collaboration des municipalités, de l'Office de la construction du Québec, des associations d'entrepreneurs, des entrepreneurs licenciés eux-mêmes et du public en général. La Division assure, par l'entremise de ses inspecteurs, la surveillance des chantiers sur tout le territoire du Québec. Lorsque des entrepreneurs sans licences sont découverts, elle dresse les rapports d'infraction qui sont transmis au Service du contentieux en vue de poursuites éventuelles.

La Division reçoit aussi les plaintes des consommateurs en ce qui concerne les entrepreneurs licenciés et même pour ceux qui ne le sont pas. Lorsque cela devient nécessaire, elle peut effectuer l'inspection de travaux pour évaluer la compétence d'un entrepreneur. Ces inspections font alors l'objet de rapports techniques.

Au terme de l'exercice, la Division comptait 20 inspecteurs dont 10 à Montréal, 6 à Québec et 4 respectivement dans les régions de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de l'Abitibi-Témiscamingue.

En 1981-1982, les inspecteurs ont effectué la visite de 20 642 chantiers de construction. De plus, grâce à la collaboration des municipalités, des associations d'entrepreneurs et du public, 1 561 autres enquêtes ont pu être menées pour un grand total de 22 203. Ces enquêtes ont entraîné la production de 1 791 rapports d'infraction dont 1 646 ont été transmis au Service du contentieux en vue de poursuites.

D'autre part, la Division a reçu 769 plaintes de consommateurs insatisfaits des travaux effectués par des entrepreneurs licenciés. Ces plaintes étaient fondées dans une proportion de 75% et ont été réglées à la satisfaction des plaignants dans 60% des cas. De plus 1 319 inspections ont fait l'objet de rapports techniques et de vérifications de plaintes, pour un grand total d'activités de 26 082 opérations.

Perspectives

Le prochain exercice devrait permettre au Service de poursuivre les travaux engagés avec Hydro-Québec et l'O.N.G.C. sur l'application du Programme «ÉNERGAIN». Par ailleurs, il devrait présenter un rapport détaillé sur les méthodes d'enlèvement de la MIUF et les moyens correcteurs appropriés, et ceci en référence à l'analyse d'un échantillonnage de cas. Ce travail s'effectuera en collaboration avec le ministère de l'Environnement et l'O.P.C. ainsi qu'avec le Bureau des économies d'énergie.

Dans le domaine de l'élaboration des examens, le Service mettra l'accent dans les domaines du gaz, de l'isolation, des secteurs

non couverts, ainsi que sur la mise à jour de certains examens. Un effort particulier sera consacré à la mise en place de mécanismes d'administration d'examens permettant d'accélérer la passation de ceux-ci pour les candidats jugés admissibles à l'obtention d'une licence.

Dans le domaine des enquêtes et inspections, le Service raffinera les moyens d'intervention des inspecteurs, dans le but de permettre à la Régie de s'assurer que les travaux de construction sont effectués par des entrepreneurs licenciés et compétents. Il faudra mettre en oeuvre tous les éléments permettant de couvrir l'ensemble du territoire québécois et de s'assurer du suivi constant des décisions de la Régie. La collaboration avec les municipalités et les organismes associés au domaine de la construction s'intensifiera, dans le but de permettre une plus grande efficacité des interventions.

Tableau n° 5

Examens administrés	1981-1982			1980-1981		
	Adm.	Tech.	Sec.	Adm.	Tech.	Sec.
TOTAL	1 678	4 691	988	1 788	2 357	1 224
Réussites	1 317 (78%)	3 159 (67%)	674 (68%)	1 438 (80%)	1 416 (60%)	830 (68%)
Échecs	361 (22%)	1 532 (33%)	314 (32%)	350 (20%)	941 (40%)	394 (32%)

Tableau n° 6

Inspection des chantiers	1981-1982	1980-1981
Total des inspections	22 203	10 911
Rapports d'infractions	1 791	2 109
Rapports acheminés au Service du contentieux	1 646	1 935

Tableau n° 7

Plaintes	1981-1982	1980-1981
Total des plaintes	769	1 203
Plaintes fondées	577 (75%)	991 (82%)
Règlements à la satisfaction des plaignants	456 (60%)	680 (69%)

De plus, il y a eu production de 1 319 rapports techniques à la suite d'inspections ou de plaintes.

Tableau n° 8
Examens élaborés au cours de 1981-1982

Nombre de consultants Examens	Nature des interventions	Nombre de réunions
Administration-Artisan 5 consultants	Retour en comité pour l'élaboration de l'examen	1
	Présentation à la Régie	1
Couverture-Technique 5 consultants	Expérimentation (49 consultants)	2
	Retour en comité de révision de l'examen	2
	Présentation à la Régie	1
Construction et rénovation commerciales, industrielles et publiques classe I 5 consultants	Retour en comité pour l'élaboration de l'examen	5
	Présentation à la Régie	1
Vitrerie-Technique 6 consultants	Élaboration de l'examen	19
Piscines-Technique 6 consultants	Élaboration de l'examen	8
	Expérimentation (20 consultants)	1
Administration-Domiciliaire 5 consultants	Élaboration d'un nouvel examen	6
Démolition-Technique 5 consultants	Élaboration de l'examen	8
	Expérimentation (35 consultants)	
	Rédaction de la forme finale	
Briquetage et maçonnerie-Technique 5 consultants	Élaboration de l'examen	8
	Expérimentation (23 consultants)	
	Rédaction de la forme finale	
Excavation et terrassement-Technique 5 consultants	Élaboration de l'examen	14
Pose d'enduits calcaires et systèmes intérieurs-Technique 5 consultants	Élaboration de l'examen	15

Tableau n° 9

Liste des comités d'entrepreneurs et des présidents

1.	4024:	Administration-artisan	M. Bernard Filion 18 840, Laurent Saint-Augustin, QC J0N 1H0
2.	4050:	Entrepreneur de construction et rénovation commerciales, industrielles et publiques, classe I	ALBERT JEAN LTÉE M. Pierre Jean 4045, Parthenais, Montréal, QC H2K 3T8
3.	4226:	Entrepreneur de couvertures	PAUL LAURIER LTÉE M. Jacques Guérin 10 425, Hogue Montréal, QC H3L 3H8
4.	4208:	Entrepreneur de piscines	PISCINES DAUPHIN LTÉE M. Lucien Ouellet 2170, Laurentien Ville Saint-Laurent, QC H4R 1K2
5.	4221:	Entrepreneur de vitrerie	DUVAL ET DUVAL M. Georges Potvin 10 801, boul. Ray Lawson Ville d'Anjou, QC H1J 1M5
6.	4041:	Administration pour entrepreneurs généraux en bâtiments	J.R. CÔTÉ CONSTRUCTION M. Raymond Côté 8862, Saint-Laurent Montréal, QC H2N 1M4
7.	4283:	Entrepreneur de démolition	BEAVER CONSTRUCTION LTÉE M. Alan Wiebe 1800, boul. Hymus Dorval, QC H9P 2N8

8.	4203:	Entrepreneur de briquetage et maçonnerie	MACONNERIE A.S.P. INC. M. André Angrignon 10 420, Hogue C.P. 67 Montréal, QC H3L 3N5
9.	4207:	Entrepreneur de pose d'enduits calcaires et de systèmes intérieurs	ROLAND FRECHETTE INC. M. Roland Fréchette 8340-A, Dunant Saint-Léonard, QC H1P 2G2
10.	4280:	Entrepreneur d'excavation et de terrassement	LA COMPAGNIE FONDATION DU CANADA LTÉE M. J.R. Rousseau 4999, Sainte-Catherine Ouest Montréal, QC H3Z 1T3

Le Service de l'analyse financière et technique

Mandat général

Ce service a comme mandat de donner à la Régie les instruments nécessaires pour lui permettre de vérifier la qualification des candidats à la licence au plan financier et, ultérieurement, de vérifier si effectivement le candidat à la licence est qualifié sur ce plan. En outre, ce même service, à la suite du regroupement du secteur d'analyse technique en juin 1981, procède à l'analyse des documents inhérents à une demande de licence et en vue de qualifier les entrepreneurs aux plans technique, administratif et de la sécurité au travail.

Plus concrètement, ce service a pour mandat de vérifier la solvabilité des entrepreneurs de construction. Cette vérification se fait en majeure partie grâce à l'analyse des états financiers de l'entreprise ou du bilan personnel que tout candidat à l'obtention d'une première licence d'entrepreneur ou à son renouvellement doit présenter, qu'il soit seul en affaires, en société ou incorporé. La Régie exige également différents rapports d'experts-comptables afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis.

De plus, le Service veille à ce que tous les candidats à la licence fournissent un cautionnement de 5 000 $ dans le but d'indemniser le client d'un débiteur qui ne pourrait le faire en cas de fraude, de malversation ou de détournement de fonds, en conformité avec la Section XIII du Règlement de la Régie.

Dans l'accomplissement de son mandat, le Service peut exécuter des vérifications sur place dans les livres des entreprises, si les documents financiers fournis comportent des inexactitudes ou à la demande expresse de la Régie. Ce service reçoit à l'occasion des mandats de la Régie pour vérifier auprès des bureaux de syndics le degré d'implication des administrateurs ou actionnaires dont les noms apparaissent dans une ou des faillites.

Ce service fait les recherches appropriées auprès des différents organismes, tant privés que publics, pour connaître les entreprises et les entrepreneurs impliqués dans une ou des faillites. Sur demande, il conseille le Tribunal de la Régie en matière de faillite.

Aux plans technique, administratif et de la sécurité sur les chantiers de construction, ce service a la responsabilité d'analyser les nouvelles demandes de licence et les demandes de renouvellement ou de modifications de licence, de manière à déterminer, d'après les informations et les documents fournis, si les candidats répondent aux normes d'admissibilité à ce triple plan. Le cas échéant, il détermine à quels examens les candidats doivent être soumis. Les dossiers sont par la suite acheminés au Service d'enquêtes et d'examens en vue de la convocation de ces candidats aux examens. Dans certains cas particuliers, le Service peut faire des recommandations à la Régie pour que des candidats soient exemptés d'un ou plusieurs examens. Dans le cas des entrepreneurs d'électricité et de tuyauterie, il transmet aux deux corporations responsables de la tenue des examens, des listes de candidats à convoquer et assure le suivi des dossiers auprès de ces dernières.

Activités et réalisations

Cette année s'est déroulée, pour le Service, sous un double signe: celui du regroupement et celui de la rationalisation. En juin 1981, le Président et Directeur général regroupait sous une même autorité les services de l'analyse financière et technique. Ce regrou-

pement a entraîné une révision complète des méthodes de travail, axée sur la rationalisation. Il en est résulté une accélération appréciable du processus d'analyse des dossiers et, par voie de conséquence, de délivrance des licences. Effet non négligeable, le personnel du service peut maintenant être plus présent à celui de la Division des renseignements, Service des communications, lequel répond aux demandes d'information de la clientèle. Notons enfin que de concert avec le Service de l'administration, le Service de l'analyse financière et technique exerce un contrôle strict sur la circulation des dossiers, de telle sorte que l'on sait à tout moment où se trouve l'un ou l'autre des quelque 18 000 dossiers actifs de l'organisme.

Au cours de l'exercice 1981-1982, le Service a reçu 19 701 demandes de licences qui ont nécessité autant de recommandations favorables ou défavorables à la Régie. Ce chiffre représente une augmentation de 34% par rapport à l'exercice précédent. Il a fallu communiquer avec 9 699 requérants (47%), soit qu'ils n'avaient pas fourni certaines informations, soit qu'ils avaient omis de joindre certains documents à leur demande.

La Division de l'analyse financière

Nous croyons pouvoir dire que les exigences de la loi et du règlement sont de mieux en mieux respectées et avec plus de discernement encore, grâce à une équipe bien rodée d'analystes. Des 9 699 cas dont il est fait mention plus haut, 3 604 ont été traités en entrevues, par téléphone ou par écrit pour des questions de solvabilité, à comparer à 2 527 pour l'exercice précédent. De ces 3 604 requérants, la Division a établi qu'il y en avait 412 qui n'étaient pas solvables aux fins de la loi et du règlement, à comparer à 244 pour l'exercice 1980-1981. D'autre part, 727 entreprises ont dû procéder au gel des montants équivalant aux dus des administrateurs, des actionnaires ou des compagnies affiliées impliqués et ce, sur recommandation des analystes, pour satisfaire les exigences de la Régie en matière de solvabilité et obtenir ainsi une licence. Lors de l'exercice précédent, la Division avait procédé de façon similaire dans 568 cas.

Au chapitre du contrôle des faillites, la Division a recommandé à la Régie l'annulation de 61 licences pour cause de faillite, à comparer à 39 lors de l'exercice précédent. Par ailleurs, grâce à un relevé systématique fait à partir des données fournies par le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations, Division des faillites, la Division a pu établir que 506 entreprises reliées au monde de la construction avaient fait faillite en 1981-1982. Bon nombre d'entre elles n'agissaient plus à titre d'entrepreneur de construction au moment de leur mise en faillite. Soulignons que la Division a recommandé à la Régie d'entendre, dans 72 cas, les administrateurs et ou les actionnaires, détenant 20% des actions votantes, qui furent impliqués dans une faillite (articles 31f et 33f de la Loi).

Enfin, le Directeur du service a assumé le mandat que lui avait confié le Président et Directeur général pour l'exercice qui se terminait le 31 mars 1982, au titre de vérificateur interne pour l'ensemble des activités de la Régie. Il a déposé, en cette qualité, les recommandations qu'il croyait appropriées.

La Division de l'analyse technique

Ce n'est qu'en juin 1981 que le Président de la Régie a pris la décision de fusionner en une seule unité administrative l'analyse financière et technique. C'est à monsieur Claude Lamarche, c.a., jusque-là responsable de la qualification financière, que fut confié ce nouveau mandat. À partir des effectifs hérités de l'ancienne structure, il réorganisa son service de façon à accélérer au maximum le processus d'analyse, avec un minimum de manipulation des dossiers. Une attention toute particulière a été apportée à la détermination de nouvelles catégories de travaux en

vue de l'émission de licences correspondant aux demandes des requérants. On avait pour ce faire retenu les services d'un professionnel spécialisé en la matière. Cette opération de regroupement qui aurait pu s'avérer difficile s'est déroulée sans heurts importants, grâce à une collaboration remarquable de chacun des employés.

Ces diverses modifications structurelles s'étant faites en cours d'exercice, il est impossible de fournir des statistiques cohérentes quant à l'activité de cette division. Tout ce que l'on peut dire, c'est que l'analyse des dossiers a été faite à l'intérieur des délais requis et à la satisfaction de la Régie.

Perspectives

Au terme du présent exercice, le Directeur du Service se voyait confier par le Président et Directeur général le mandat de mener une étude sur les causes de faillite dans l'industrie de la construction. Cette étude se fera à partir des données fournies par le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations, Division des faillites, les bureaux de syndics et celles que voudront bien lui fournir les différents intervenants de l'industrie. Par ailleurs, le Service continuera de raffiner ses méthodes de travail, grâce notamment aux diverses possibilités que lui offre maintenant l'informatisation des dossiers.

Le Service de l'administration

Mandat général

Ce service cumule plusieurs mandats dont celui d'assurer d'une part, la constitution des dossiers de la Régie à la suite d'une première demande de licence, d'émettre ces licences, s'il y a lieu, d'assurer la gestion des dossiers pour toute demande ultérieure de renouvellement ou de modifications et ce, jusqu'à la fermeture d'un dossier, lorsque la licence n'est plus en vigueur. D'autre part, le Service a également la responsabilité de l'administration budgétaire de la Régie et des services auxiliaires nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme.

Le Service de l'administration a la responsabilité de:

a) recevoir toute demande de licence, d'en faire une analyse sommaire pour déterminer si elle est complète et, dans le cas contraire, de la retourner à l'expéditeur;

b) percevoir les droits et délivrer les licences, après approbation par les régisseurs;

c) gérer les dossiers, à partir de la demande de l'entrepreneur pour l'obtention d'une licence, en passant par les demandes de renouvellement ou de modifications jusqu'au retrait des affaires, le cas échéant;

d) gérer le système de traitement informatique des dossiers de la Régie, de concert avec le Bureau central d'informatique (B.C.I.);

e) administrer le budget de la Régie;

f) fournir des services auxiliaires: achats, approvisionnement, aménagement, photocopies, messagerie, etc.

Activités et réalisations

La réorganisation du service a été complétée au cours de cet exercice. Nous tirons maintenant les derniers avantages de l'implantation de l'informatique à la Régie. À la fin du mois de février, nous émettions nos premières licences par l'informatique. Il s'agit là d'une amélioration considérable qui limitera grandement les erreurs et qui permettra à chaque titulaire d'avoir une copie de sa licence en format de poche.

Par ailleurs, au plan administratif, nous avons, compte tenu des restrictions budgétaires, procédé à une rationalisation sévère des dépenses. L'activité de chacun des services, à ce chapitre, a été revue minutieusement. Nous en sommes venus à la conclusion que, compte tenu de la taille de notre organisme, il nous fallait, techniquement, être très bien équipés. C'est ainsi que nous avons fait l'acquisition d'une machine à traitement de textes AES Alpha plus 12-2. Ce nouvel équipement nous permettra d'économiser temps et argent. Nous avons également fait l'acquisition d'un photocopieur plus perfectionné et surtout mieux approprié à nos besoins.

La Division de la gestion des demandes

C'est dans cette division qu'arrivent toutes les demandes expédiées à la Régie concernant la licence d'entrepreneur et que sont perçus les droits exigibles pour l'obtention de cette licence.

Ces demandes sont d'abord soumises à une vérification sommaire pour déterminer si elles sont complètes. Si elles sont incomplètes, elles sont retournées à l'expéditeur.

Dans le cas contraire, la demande est acceptée, le chèque acquittant les droits est encaissé et un reçu officiel est expédié au requérant. Si l'entreprise a déjà un dossier à la Régie, les documents y sont joints et le tout est expédié au Service de l'analyse financière et technique.

S'il s'agit d'une première demande, le dossier est constitué à partir du numéro fourni par le Fichier central des entreprises et est expédié au Service de l'analyse financière et technique. Au cours de l'exercice, 20% des demandes ont dû être retournées à l'expéditeur parce qu'elles ne contenaient pas tous les renseignements et les documents exigés.

De plus, la Division est responsable de l'expédition des formulaires de renouvellement aux titulaires de licence au fur et à mesure que ces dernières viennent à échéance. Au cours du dernier exercice, ce travail a représenté l'envoi d'environ 25 000 formulaires de renouvellement et dans quelque 2 500 cas, l'envoi d'un deuxième formulaire, à la suite de la perte ou de la non-réception du premier.

La Division a également le mandat de délivrer les licences lorsque l'analyse du dossier est complétée et que les régisseurs se sont prononcés favorablement. Lorsque la Régie rejette une demande de licence ou que le titulaire d'une licence décide de ne pas la renouveler, c'est la Division qui voit à effectuer les remboursements requis et à fermer les dossiers, après que le délai légal pour une demande de révision ou un appel soit expiré.

Enfin, cette division a la responsabilité de la correspondance concernant les dossiers comportant des problèmes particuliers, les demandes irrecevables ou toute correspondance des entrepreneurs se rapportant à leur dossier ou encore en provenance du public, concernant la validité des licences.

Elle voit aussi à acheminer à des organismes partenaires de la Régie, des listes ou des copies de licences pour que ces derniers puissent faire leur propre vérification des licences des entrepreneurs avec qui ils font affaire.

Au cours de l'exercice 1981-1982, la Division a reçu 19 482 demandes, dont 4 427 pour une première licence; 13 831, pour un renouvellement; 552, pour un changement de statut juridique; 629, pour une modification de licence et 43, pour la délivrance d'une licence de constructeur-propriétaire (voir tableau n° 10).

D'autre part, la Division a expédié 20 392 licences, dont 4 141 premières licences et 19 licences de constructeurs-propriétaires. 14 802 licences ont été renouvelées, 521 ont fait l'objet d'un changement de statut juridique et 909, d'une ou plusieurs modifications (voir tableau n° 11). Au chapitre de la perception des droits et des frais d'enquête, la Division a encaissé 4 400 333 $ et a remboursé 215 858 $ à la suite de refus, de non-renouvellements de licences, de trop-perçu lors du paiement de même que de désistements. Le solde pour 1981-1982 est de 4 493 675 $ (voir tableau n° 12).

Enfin, cette division a procédé à la fermeture de quelque 2 000 dossiers et a répondu à environ 13 000 lettres de tout genre.

La Division de l'informatique

Cette division a la responsabilité de la transcription, en langage informatique, des données contenues dans quelque 20 000 dossiers de la Régie. Ceci implique l'inscription aux dossiers informatisés des requérants de chaque geste administratif posé par la Régie, que ce soit le suivi de l'analyse d'une demande ou toute modification apportée à la licence d'un entrepreneur.

Cette division a en outre la responsabilité de la délivrance du reçu que la Régie expédie à chaque requérant lorsqu'elle encaisse le chèque acquittant les droits et les frais d'enquête. Elle voit également à la préparation informatisée des formulaires de renou-

vellement au fur et à mesure de la date d'expiration des licences.

La Division de l'informatique voit enfin à la confection des différentes listes et de statistiques concernant les entrepreneurs, notamment pour la publication annuelle de la liste des entrepreneurs de construction dans la Gazette officielle du Québec. Dans l'accomplissement de son mandat, elle est responsable des relations avec le Bureau central d'informatique (B.C.I.) pour tout ce qui concerne le fonctionnement du système de même qu'avec le Fichier central des entreprises.

Tous les formulaires de renouvellement de licence sont maintenant préremplis à partir des données contenues dans les dossiers informatisés des entrepreneurs. Il ne reste à ceux-ci qu'à indiquer, s'il y a lieu, tous les changements qui sont survenus dans leur entreprise au cours de l'année pour effectuer leur renouvellement.

Cette pratique, qui est maintenant généralisée, a permis de réduire d'une façon draconienne les délais lors du renouvellement de licence. C'est ainsi que, lorsqu'il n'y a pas de changement et qu'aucune anomalie n'est détectée lors de la réception du formulaire de renouvellement, la licence est délivrée généralement dans les trois semaines suivant la date de l'émission du reçu.

La Division de la classification centrale et des archives

Cette division est responsable de la gestion et de la circulation des quelque 28 000 dossiers actifs ou fermés de la Régie. Elle est également responsable de la mise à jour du fichier des dossiers de la Régie. Régulièrement, le personnel de la Division est appelé à comparaître à la cour pour témoigner de la véracité de documents se rapportant à des licences d'entrepreneur.

Au cours de l'exercice 1981-1982, la Division a effectué la manipulation quotidienne d'environ 2 500 dossiers, que ce soit pour insérer des documents, transmettre des informations sur leur contenu à la demande d'autres services, ou les faire parvenir dans un service, etc.

À chaque mouvement de dossiers d'un service à l'autre, la Division a dû en contrôler la localisation et dans certains cas, effectuer des recherches pour la déterminer.

La Division a également répondu chaque jour à quelque 30 demandes d'information provenant de la Division des renseignements du Service des communications ou du Bureau de Québec. Enfin, la Division a accompli les autres tâches reliées à son mandat, telles que l'épuration des dossiers, la reproduction sur microfilms des dossiers inactifs et leur archivage.

La Division de la gestion financière et des services auxiliaires

Cette division a la responsabilité de la préparation et de la gestion du budget de la Régie, de la vérification et de l'autorisation de paiement pour toutes les dépenses faites par la Régie, y compris les frais de voyage. Elle est responsable de l'application des politiques administratives édictées par le Conseil du Trésor de même que des politiques internes de la Régie.

Cette division a également la responsabilité de tout ce qui touche aux services auxiliaires: aménagement, location, achat et entretien d'équipement, approvisionnement, courrier, photocopie, messagerie et entreposage des stocks de papeterie, articles de bureau, etc.

Au cours de l'exercice, la Division a dû faire les recherches et les vérifications nécessaires en vue de choisir l'appareil qui soit le plus approprié pour les traitements de textes. Ces différentes démarches ont abouti, comme nous l'avons signalé plus haut, à l'achat d'un appareil AES Alpha plus 12-2.

La Division a aussi assuré la distribution et la collecte quotidienne du courrier. Comme la Régie est un tribunal administratif, il a fallu contrôler la livraison par lettre recommandée des décisions rendues (plus de 20 000). Enfin, la Division a pourvu à l'approvisionnement en matériel de bureau de tous les services de la Régie.

Perspectives

— Améliorer le rapport administré-Régie, par l'implantation de nouvelles techniques, tel un appareil à traitement de textes qui permettra de personnaliser nos relations avec la clientèle.

— Améliorer le potentiel du système informatique.

— Fournir aux gestionnaires de meilleurs outils de gestion.

— Fournir aux gestionnaires des rapports plus réguliers et plus détaillés quant au traitement des dossiers et à l'émission des licences.

— Faire installer des écrans cathodiques dans tous les services de la Régie, afin de minimiser les pertes de temps occasionnées par la manipulation des dossiers.

— Utiliser de nouveaux écrans cathodiques, branchés sur le Fichier central des entreprises, afin d'accélérer l'obtention des informations prérequises en vue du traitement des nouvelles demandes.

— Épurer les dossiers afin de minimiser les pertes de temps dues à l'accumulation de documents non indispensables dans les dossiers.

— Poursuivre le microfilmage des dossiers.

— Réorganiser certains secteurs du Service, compte tenu des apports techniques dont il est fait mention plus haut.

Tableau n° 10

Demandes de licence	**1981-1982**	**1980-1981**
Nouvelles demandes	4 427	6 819
Demandes de renouvellement	13 831	12 845
Changements de statut juridique	552	462
Modifications de licence	629	566
Constructeurs-propriétaires	43	47
TOTAL	19 482	20 739

Tableau n° 11

Parchemins délivrés	**1981-1982**	**1980-1981**
Nouvelles licences	4 141	6 732
Renouvellements	14 802	11 180
Changements de statut juridique	521	471
Modifications	909	531
Constructeurs-propriétaires	19	35
TOTAL	20 392	18 949
NOMBRE TOTAL DES LICENCES EN VIGUEUR AU 31 MARS 1982		17 942

N.B. Il peut sembler y avoir contradiction entre certaines statistiques, notamment entre les demandes reçues et les licences effectivement délivrées. Cela tient au chevauchement des deux exercices, certaines demandes reçues au terme de l'exercice 1980-1981 ayant été traitées en 1981-1982 et d'autre part, à ce que chaque demande ne fait pas nécessairement l'objet de l'émission d'une licence. Par ailleurs, il arrive que la Régie émette plus d'un parchemin pour un même requérant, à la suite par exemple d'une demande de modification de licence ou d'un changement de statut juridique. C'est également ce qui explique les différences entre le nombre de parchemins émis et le nombre total de licences effectivement en vigueur au 31 mars 1982.

Tableau n° 12

Perception des droits concernant les demandes	**1981-1982**	**1980-1981**
Droits	4 400 333 $	4 730 540 $
Frais d'enquêtes	309 200 $	248 000 $
TOTAL	4 709 533 $	4 978 540 $
Remboursements (refus, désistements, annulations, etc.)	215 858 $	317 329 $
GRAND TOTAL	4 493 675 $	4 661 211 $

Le Bureau de Québec

Pour se conformer à l'article 7 de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, la Régie a également un bureau à Québec. Ce bureau a été ouvert surtout pour faciliter les démarches de notre clientèle et permettre une relation plus facile avec l'appareil gouvernemental. C'est M. Gabriel Nadon qui dirige ce bureau dont les principales activités sont l'inspection et les enquêtes, de même que les renseignements à la clientèle. Il arrive aussi que la Régie y tienne ses séances régulières. Outre le responsable et le régisseur permanent, le Bureau comprend six inspecteurs et deux employés de bureau. À l'occasion, le responsable se voit confier des mandats ayant trait aux relations publiques de la Régie. Les différents tableaux publiés dans ce rapport recoupent également l'activité de ce bureau.

Liste des tableaux statistiques

Tableau nº 1 — Poursuites pénales et civiles

Tableau nº 2 — Activités du Secrétariat

Tableau nº 3 — Demandes de renseignements

Tableau nº 4 — Contenu des demandes de renseignements

Tableau nº 5 — Examens administrés

Tableau nº 6 — Inspection des chantiers

Tableau nº 7 — Plaintes

Tableau nº 8 — Examens élaborés au cours de 1981-1982

Tableau nº 9 — Liste des comités d'entrepreneurs et des présidents

Tableau nº 10 — Demandes de licences

Tableau nº 11 — Licences délivrées

Tableau nº 12 — Perception des droits concernant les demandes